1 SUMÁRIO

A **CELEPAR** oferece várias soluções em Sistemas de Informação dedicadas aos serviços públicos na área da saúde, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas. Dentre as soluções voltados para a área de saúde, a **CELEPAR** desenvolveu e mantém o **SISMEDEX –** Solução para Gestão de Medicamentos de Dispensação Especial. Essa solução de sistema de informação é oferecida na modalidade SaaS (Software as a Service) tendo como finalidade assegurar a sua adequada implantação e operação.

Os serviços que compõem a solução **SISMEDEX** associados aos Sistemas de Informação são os seguintes:

- Implantação do Sistema;
- Capacitação Operacional;
- Operação, Suporte e Sustentação do Sistema;
- Consultoria Especializada.

2 SISMEDEX

2.1 DESCRIÇÃO DO SISTEMA

O **SISMEDEX** é um sistema especialista desenvolvido pela **CELEPAR** que tem como objetivo gerenciar e operacionalizar o **CEAF** – Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, no âmbito do **SUS** - Sistema Único de Saúde. O **CEAF** é uma estratégia de acesso a medicamentos no âmbito do **SUS**, caracterizado pela busca da garantia da integralidade do tratamento medicamentoso, em nível ambulatorial, cujas linhas de cuidado são definidas em **PCDT –** Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas publicados pelo Ministério da Saúde.

O **SISMEDEX** possibilita o acompanhamento dos Laudos de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamentos em todos os seus estágios, conforme a legislação do Ministério da Saúde. Acompanha a dispensação de medicamentos aos usuários cadastrados e permite o monitoramento clínico através dos registros das Consultas Farmacêuticas realizadas aos usuários de medicamentos cadastrados no **SISMEDEX**.

2.2 MÓDULOS DO SISTEMA

O **SISMEDEX versão 5.0** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- Módulo de Atendimento
- Módulo de Dispensação
- Módulo de Avaliações Técnicas
- Módulo de Gestão de Estoque
- Módulo de Autorizações
- Módulo de Processos Judiciais

- Módulo de Configurações
- Módulo de Gestão
- Módulo de Agendamento
- Módulo de Cuidado Farmacêutico
- Módulo de Integrações Externas
- Módulo Aplicativo Farmácia
- Módulo CEAF Digital

2.2.1 Módulo de Atendimento

O módulo de atendimento disponibiliza funcionalidades do sistema para as atividades relacionadas à gestão e operacionalização do atendimento dos usuários, englobando a gestão de solicitações, agendamentos, fila para atendimento e fila para dispensação.

As funções de gestão de solicitações englobam o cadastro, consulta e adequação de solicitações de medicamentos para usuários novos e novas solicitações de medicamentos para usuários já cadastrados no CEAF. Também são englobadas as funções de apoio:

- Consulta de documentos necessários para dar entrada em um processo;
- Consulta de médicos e **EAS** – Estabelecimentos de Assistência de Saúde de referência para uma patologia;
- Emissão de relação de processos protocolados quando do cadastro das solicitações de medicamentos (nova, renovação e adequação);
- Emissão de protocolo de entrada de documentação para os processos de adequação, renovação, retorno e nova solicitação;
- Consulta de pessoas autorizadas para receber medicamentos de uma determinada solicitação;
- O módulo de atendimento também disponibiliza funcionalidades complementares para o cadastro de usuários, englobando:
    - Alteração de dados do endereço do usuário da farmácia, mudança da situação do usuário de ativo para óbito ou de ativo para transferido outra **UAF** – Unidade de Assistência Farmacêutica;
    - Manutenção de cadastro de pessoas autorizadas pelo usuário da farmácia para retirada dos medicamentos autorizados;
    - Emissão de lista de ocorrências para os processos de adequação, renovação, retorno e nova solicitação.

2.2.2 Módulo de Dispensação

Este módulo disponibiliza as funcionalidades para operacionalizar e gerir a dispensação de medicamentos previamente autorizados para o usuário.

As funcionalidades para a operacionalização da dispensação englobam:

- Registro da dispensação de medicamentos autorizados para a solicitação do usuário;
- Registro do fornecimento dos medicamentos para o mês de competência do período e quantidades autorizadas, em função da disponibilidade do estoque da unidade de assistência farmacêutica;
- Atendimento da prescrição, com o fornecimento de outras concentrações do medicamento autorizado, a partir da parametrização estabelecida pelo farmacêutico responsável e da disponibilidade do estoque da unidade de assistência farmacêutica;
- Fornecimento do medicamento para mais de um mês, a partir da parametrização estabelecida pelo farmacêutico responsável e da disponibilidade do estoque da unidade de assistência farmacêutica;
- Manutenção dos dados cadastrais do autorizado e a inclusão de novo autorizado, durante o atendimento da dispensação;
- Emissão de recibo da dispensação, identificando usuário, discriminando os medicamentos (nome, lote, validade e quantidade) dispensados por nº de **APAC** – Autorização de Procedimento Ambulatorial de Alta Complexidade e Custo, e o responsável pelo recebimento dos medicamentos;
- Registro da informação do lote e validade do medicamento dispensado.
- As funcionalidades para a gestão da dispensação englobam:
    - Validação da quantidade dispensada com a unidade mínima de fornecimento do medicamento;
    - Apresentação das últimas dispensações, até 2 (dois) meses anteriores ao mês atual, relacionando prescrição e dispensação.

2.2.3 Módulo de Avaliações Técnicas

O módulo de avaliação técnica suporta os requisitos de análise técnica, de caráter documental, da solicitação e da renovação da continuidade de tratamento, possibilitando o cadastro de resultado da avaliação técnica do processo de solicitação, emitindo parecer da avaliação.

As funcionalidades disponibilizadas no módulo da avaliação técnica englobam:

- Registro da avaliação técnica efetuada nos documentos e exames apresentados para o processo de solicitação, conforme Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas estabelecidas;
- Emissão de parecer da avaliação técnica registrada nos processos de solicitação de medicamentos;
- Revisão de avaliação técnica realizada por um médico, consultando às solicitações que encontram-se na etapa de avaliação técnica, comparando a partir de um quadro resumo as quantidades de solicitações de um período de dias que aguardam registro da avaliação técnica;
- Pesquisa de solicitações para registro da avaliação técnica dos documentos e exames apresentados no processo, efetuada por perito ou Comissão especializada.

2.2.4 Módulo de Gestão de Estoque

O módulo de gestão de estoque disponibiliza funcionalidades para o controle de movimentação de estoque, emissão de guias de remessa, gestão de pedidos e emissão de relatórios para gestão.

O controle de movimentação engloba o registro de movimentação de entrada e de saída de estoque da UAF, emissão de protocolo de movimentação de estoque, bloqueio e desbloqueio de medicamento em estoque.

A gestão de pedidos compreende as funcionalidades para acompanhamento da situação dos pedidos de medicamentos efetuados, geração de novos pedidos para a farmácia fornecedora e atendimento de pedido com envio por guia de remessa.

O módulo de gestão de estoque provê os seguintes relatórios gerenciais:

- Relatório de estoque, relatório de posição de estoque, mapa de programação por município;
- Mapa de programação modelo simplificado, mapa de programação para um medicamento específico e para todas as UAFs;
- Programação de medicamentos para as farmácias por regional;
- Relação de medicamentos prescritos e medicamentos dispensados no período solicitado, com totais de usuários, consumo de medicamentos com previsão para 30, 45 e 60 dias;
- Relatório de histórico de entrada e saída, registro de medicamentos controlados;
- Relatório de relação de entradas e saídas;
- Relatório de movimentação de medicamento;
- Consulta de medicamentos vencidos;
- Relação de medicamentos do Sismedex e relação de procedimentos do Sismedex, relação de Notificações de Receita A com medicamentos classificados como entorpecentes nos grupos (A1, A2 e B1);
- Balanço das aquisições de medicamentos (mostra as entradas por guia de remessa);
- Balanço das saídas de medicamentos por guia de remessa e consulta da existência de medicamentos em estoque sem pacientes ativos.

2.2.5 Módulo de Autorizações

O módulo de autorizações provê as funcionalidades para a operacionalização e gestão das emissões da autorização corresponde ao parecer, de caráter administrativo, que aprova ou não o procedimento referente à solicitação ou renovação da continuidade do tratamento previamente avaliada.

A emissão de autorizações engloba:

- Registro da autorização de fornecimento de medicamentos solicitados, atribuindo nº de APAC e período de vigência;

- Pesquisa de solicitação para autorizar o fornecimento dos medicamentos solicitados e a emissão da autorização do fornecimento dos medicamentos solicitados.

A gestão de autorizações compreende:

- Monitoramento das solicitações que se encontram na etapa de autorização, apresentando um quadro resumo com as quantidades de solicitações por período de dias aguardando o registro da autorização.
- Consulta das solicitações que foram autorizadas em determinado período, por mês início de vigência ou medicamento e início de vigência, apresentando dados do usuário, APAC e medicamentos autorizados na solicitação;

2.2.6 Módulo de Processos Judiciais

O módulo de processos judiciais disponibiliza as funcionalidades para operacionalização e o monitoramento do atendimento das ações judiciais para a dispensação de medicamentos.

A operacionalização do atendimento as ações judiciais compreende:

- Registro do protocolo do processo judicial da solicitação de medicamento;
- Adequação da solicitação de medicamento de processo judicial;
- Cadastro de adendo ao processo judicial;
- Registro de avaliação da demanda do processo judicial;
- Emissão de parecer da avaliação da demanda do processo judicial.

O monitoramento dos processos judiciais engloba:

- Emissão de relação de processos de demanda judicial;
- Relatório de demanda judicial por data de cadastramento e por medicamento;
- Relatório com dados da solicitação de parecer técnico;
- Relatório por local de entrega da demanda judicial;
- Relatório contendo total por situação da demanda judicial;
- Relatório de **LME** – Laudo de Solicitação de Medicamento Especializado da Assistência Farmacêutica que estão sem medicamentos cadastrados.

2.2.7 Módulo de Configurações

O módulo de configuração suporta as necessidades de configuração específicas para necessidades locais de operacionalização e gestão do sistema.

As funcionalidades disponibilizadas no módulo da configuração englobam:

- Definição dos Estabelecimentos de Assistência de Saúde do **CNES** – Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde que atuarão como Centro de Referência para determinada patologia;

- Definição dos médicos que atuarão como referência para determinada patologia, definir as especialidades do médico e os Estabelecimentos de Assistência de Saúde do CNES em que o médico atua;
- Manutenção dos parâmetros de execução do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica;
- Definição de Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas padronizados pelo **Ministério da Saúde** para o componente de medicamento de dispensação excepcional;
- Definição de Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas padronizados pelo **CLIENTE**;
- Definição do perfil dos procedimentos para avaliação local ou central da solicitação;
- Definição de procedimentos padronizado pelo Ministério da Saúde para o componente de medicamento de dispensação excepcional;
- Definição de procedimentos padronizado pelo **CLIENTE**;
- Possibilitar ao usuário pesquisar, consultar, incluir e alterar Unidades de Assistência Farmacêutica;
- Vinculação de colaboradores a uma UAF, bem como tornar estes colaboradores Ativo ou Inativo.

2.2.8 Módulo de Gestão

O módulo de gestão suporta a demanda dos principais relatórios necessários para a realização do gerenciamento das informações do sistema. O sistema já está adequado para atender a Portaria GM 13 de 06/01/2020 que altera a LME de 3 para 6 meses. Todas as rotinas e relatórios dos Sismedex estão adequados para os 6 meses. Com essa alteração uma LME pode vir a ter até duas APACs com três meses cada. Os relatórios disponibilizados no módulo de gestão englobam:

- Relatórios Demonstrativos:
  - Dispensações efetuadas versus produção APAC, em determinado período;
  - Perfil de atendimento do CMDE, considerando as LMES vigentes no mês de competência;
  - Demonstrativo FPO (Ficha de Previsão Orçamentária), por mês de competência.
- Relatórios Totalizadores:
  - Totais dos eventos de atendimento, avaliação técnica, autorização e dispensação realizados nas unidades de assistência farmacêutica, por mês de competência;
  - Total de usuários ativos por unidade de assistência, município de residência, faixa etária, estabelecimento de assistência de saúde, médico solicitante, tipo de atendimento;
  - Total de usuários ativos por medicamento, por medicamento e **CID** – Código Internacional de Doença, por medicamento e PCDT, medicamento e faixa etária, por medicamento e estabelecimento de assistência de saúde, medicamento e médico

solicitante, medicamento e tipo de atendimento, todos conforme a unidade de assistência farmacêutica selecionada;

  - Total de usuários ativos por patologia, por patologia e faixa etária, por patologia e medicamento, patologia e estabelecimento de assistência de saúde, patologia e médico solicitante, por tipo de atendimento, todos conforme a unidade de assistência farmacêutica selecionada;
  - Total de medicamento dispensado, por período de dispensação.

- Relatórios Nominais:
  - Relação nominal dos usuários ativos por unidade de assistência, município de residência, faixa etária, estabelecimento de assistência de saúde e médico solicitante;
  - Relação nominal dos usuários ativos de determinado medicamento e patologia por unidade de assistência, município de residência, faixa etária, estabelecimento de assistência de saúde, médico solicitante e tipo de atendimento;
  - Relação nominal dos usuários ativos de determinada patologia por unidade de assistência, medicamento, município de residência, faixa etária, estabelecimento de assistência de saúde, médico solicitante e tipo de atendimento;
  - Relação nominal dos usuários que se encontram inativos ou ativos, com LMEs vencidos;
  - Relação nominal dos usuários que tiveram determinado medicamento dispensado, por período de dispensação ou lote de fabricação.
- Relatórios de Produção:
  - Demonstrativo da produção da etapa de autorização, em determinado período;
  - Demonstrativo da produção da etapa de avaliação técnica, em determinado período.

2.2.9 Módulo de Agendamento

O módulo de agendamento permite que o usuário da farmácia marque dia e horário para a retirada do medicamento em uma unidade específica, de forma a otimizar tempo para todos os envolvidos no processo.

As funcionalidades disponibilizadas no módulo de Agendamento englobam:

- Definição de agenda para a marcação de dia e horário para usuários da farmácia. Observação: O Sismedex trabalha com o conceito de Unidades de Assistência Vinculadas. Isto quer dizer que quando um usuário se autentica em uma unidade de assistência, tem direitos de visualizar as unidades de assistência que estão vinculadas a esta unidade autenticada;
- Definição de parâmetros para o agendamento de atendimento aos usuários da farmácia; como por exemplo: tempo de atendimento, número de pessoas por horário, mensagens a ser impressa no comprovante do usuário;
- Confirmação de presença ao agendamento, bem como consulta, alteração e cancelamento;

- Alteração de vagas de uma agenda existente;
- Bloqueio e ou desbloqueio de uma determinada agenda;
- Consultar da fila de atendimento aos usuários da farmácia agendados para o dia e registro do atendimento.

2.2.10 Módulo de Cuidado Farmacêutico

Conjunto de rotinas para acompanhamento individualizado de pacientes específicos. Este módulo deve permitir controlar e padronizar a consulta farmacêutica por meio de formulários definidos pela própria gestão visando melhor acompanhamento de cada paciente, monitoramento clínico e resposta terapêutica.

As funcionalidades disponibilizadas no módulo de Monitoramento Clínico englobam:

- Criação, definição e gestão de formulários e checklist para serem utilizados durante a consulta farmacêutica, visando melhor padronização das ações durante a consulta;
- Funcionalidade em perfil específico para ser utilizada durante a consulta garantido a obtenção dos dados de forma direta e melhor padronização da consulta em si;
- Função de monitoramento clínico aonde é possível relacionar todos os documentos e exames do paciente bem como efetuar comparativos entre eles;
- Relatório gerencial sobre os dados coletados durante o monitoramento clínico.

2.2.11 Módulo de Integrações Externas

Conjunto de recursos de integração do **SISMEDEX** com sistemas externos através de W*eb Services.* Com esta tecnologia é possível que novas aplicações possam interagir com aquelas que já existem e que sistemas desenvolvidos em plataformas diferentes sejam compatíveis.

As integrações disponibilizadas são:

- *Web Service* para sistema externo consultar saldo em estoque no **SISMEDEX**;
- *Web Service* para sistema externo consultar total solicitado no **SISMEDEX**;
- *Web Service* para registrar no **SISMEDEX** Guia de Remessa emitida por sistema externo.

2.2.12 Módulo Aplicativo Farmácia

Aplicativo da Farmácia para telefones móveis Android (App Store) que permite ao paciente gerir seus agendamentos e consultar suas solicitações de medicamentos com as operações:

- Confirmar Presença – Principal função do aplicativo, possibilita a confirmação presença para um atendimento conforme regras do agendamento;
- Verificação de Localização – Permite confirmar presença somente estando no local da Farmácia. Cada farmácia deve possuir suas coordenadas geográficas atualizadas no **SISMEDEX**;
- Consultar agendamentos do paciente;
- Consultar pessoas autorizadas para retirar os medicamentos em nome do paciente;

- Receber notificações enviadas pela Farmácia para o paciente através do aplicativo;
- Consultar as solicitações ativas do paciente e os documentos para renovação.

O aplicativo da farmácia poderá ser adaptado somente quanto a identificação visual do **CLIENTE**, mantendo o acesso exclusivamente pela URL provida pela **CELEPAR**.

2.2.13 Módulo CEAF Digital

O módulo CEAF Digital é um serviço disponível diretamente para o cidadão usuário da farmácia, permitindo iniciar o processo de uma nova solicitação ou de renovação de solicitação de medicamento online de forma eletrônica através de algum portal de serviço público. O link deste serviço poderá ser publicado no site da própria instituição facilitando o acesso do cidadão.

Este serviço permite o cidadão informar os dados principais da solicitação de medicamento como Dados Pessoais, CID e Medicamentos solicitados, e anexar os documentos digitalizados necessários ao processo como Documentos Pessoais, LME, Prescrição e Laudo de Exames que comprovem a solicitação. O pedido é realizado de forma eletrônica pelo cidadão, dando seguimento operacional nos demais módulos do SISMEDEX pela UAF – Unidade de Assistência Farmacêutica que dará atendimento presencial ao cidadão usuário da farmácia até o momento da dispensação dos medicamentos.

As principais operações suportadas pelo módulo CEAF Digital são relacionadas a seguir:

- Criação da autenticação do usuário cidadão no portal de acesso;
- Autenticação do usuário cidadão no portal de acesso;
- Atualização de endereço, telefone e dados pessoais do usuário paciente da farmácia;
- Cadastro de nova solicitação de medicamento;
- Renovação de solicitação de medicamento;
- Acompanhamento da situação das solicitações em andamento no CEAF Digital;
- Acompanhamento pela EAS da fila de solicitações eletrônicas de medicamento;
- Triagem para conferência de dados da solicitação eletrônica de medicamento do paciente;
- Registro de pessoas autorizadas para retirada de medicamentos a serem dispensados;
- Consulta de documentação necessária conforme o CID e medicamento solicitado;

3 SERVIÇOS COMPLEMENTARES

O **SISMEDEX** possui extensões que facilitam a gestão interna bem como a satisfação do cidadão que se serve deste serviço. Estes serviços podem se integrar ao **SISMEDEX** e sua utilização é facultativa.

3.1 GESTÃO DE DOCUMENTOS

Trata-se de uma ferramenta de suporte à **GED** – Gestão Eletrônica de Documentos que possibilita a centralização, guarda, gerenciamento e disponibilização do acervo de documentos da

instituição junto ao **SISMEDEX**, oferecendo suporte à gestão corporativa de documentos gerados em papel, meio eletrônico e digital, contemplando qualquer formato de arquivo.

3.2 ENVIO DE MENSAGEM (SMS)

O Serviço de Envio de Mensagens possibilita o envio de informações relevantes para os pacientes utilizando a tecnologia **SMS** – *Short Message Service*, sigla utilizada para designar as mensagens de texto trocadas entre aparelhos celulares (smartphones), com o objetivo de facilitar e agilizar a comunicação entre as pessoas. A comunicação via SMS é padronizada sendo independente da operadora de telefonia celular e da localização do usuário, atingindo com isso uma grande popularidade. A **CELEPAR** disponibiliza um serviço de envio de SMS utilizando uma plataforma de Web Service, que é própria para integração com sistemas informatizados.

O Serviço de Envio de Mensagens do **SISMEDEX** possibilita envio manual de mensagens definidas pelo farmacêutico, bem como o envio automático de mensagens padronizadas relacionadas ao agendamento, se houverem sido habilitadas previamente.

3.3 INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS (BI)

Proporciona a análise de dados e a apresentação de dashboards, utilizando-se de ferramentas e técnicas de **BI** – Business Intelligence. O estudo existente envolve a análise dos sistemas transacionais para construção de indicadores, a análise de consistências dos dados nos sistemas para auditoria e o cruzamento de dados de diversas fontes, provendo informações de forma unificada para a análise e tomada de decisão.

Este serviço garante ao usuário visões das informações consolidadas por diferentes perspectivas:

- Integração de dados;
- Visualização gráfica da informação;
- Auditoria de Informações;
- Análise crítica da informação;
- Exportação dos Dados em Tabelas.

Os dados apresentados estarão limitados ao que for cadastrado em base de dados através das funcionalidades do **SISMEDEX** dentro do escopo de uso da solução pelo **CLIENTE**.

4 RELAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA

Para a implantação da solução, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CLIENTE**, o **Cronograma de Atividades** levando em conta a disponibilidade das equipes e considerando que os serviços serão executados remotamente.

Em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** deverá indicar o **Representante Técnico**, que será o responsável pelas decisões e condução das atividades por

parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do Cronograma de Atividades. O prazo para a conclusão do Cronograma de Atividades é estimado em 10 (dez) dias úteis.

O Cronograma de Atividades deverá conter no mínimo as seguintes atividades:

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da **CELEPAR** e do **CLIENTE**.
- Definição e detalhamento das etapas de implantação com as seguintes fases:
  - Formalização do **Representante Técnico** do **CLIENTE**;
  - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CLIENTE**;
  - Criação dos ambientes de homologação e produção do **SISMEDEX**;
  - Execução de migração da base de dados de **versões anteriores do SISMEDEX Celepar** em uso pelo cliente, quando necessário, será executado como consultoria especializada conforme especificado no item **4.4.2 CONSULTORIA PARA ADEQUAÇÕES DE SISTEMA;**
  - Configuração inicial do **SISMEDEX**, incluindo bases de dados e usuários;
  - Homologação da configuração dos ambientes do sistema pelo **CLIENTE**;
  - Capacitação de usuários concluída conforme item 4.2 Capacitação Operacional;
  - Início de Operação do **SISMEDEX**.

O prazo para a conclusão da Implantação da Solução será definido no Cronograma de Atividades que inicialmente possui uma **estimativa de 60 (sessenta) dias úteis.**

Requisitos de comunicação, computadores, equipamentos, ou qualquer outro relacionado ao ambiente do **CLIENTE** devem estar atendidos. Caso estes requisitos ocorram posteriormente ao acordado no cronograma, será adicionado ao prazo inicial este tempo.

4.1.1 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Para o acesso ao serviço, é necessário a utilização de computadores, infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados, devidamente dimensionados, com acesso à Internet. O serviço será disponibilizado através de servidores localizado no Data Center da **CELEPAR**. O serviço de implantação será prestado remotamente, pela equipe da **CELEPAR** em Curitiba.

4.1.2 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS NA IMPLANTAÇÃO

No serviço **SISMEDEX** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do **SISMEDEX** com outros sistemas do **CLIENTE,** exceto as integrações definidas no item **2.2.11 Módulo de Integrações Externas**, deste documento;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de CEAF, exceto orientações derivadas da consultoria

especializada para o cliente especificada no item ***4.4 CONSULTORIA PARA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATANTE*** contratada por demanda;

- Customização para adequar funcionalidades às necessidades específicas personalizadas para o **CLIENTE,** exceto ajustes identificados na consultoria especializada para o cliente especificada no item ***4.4 CONSULTORIA PARA ADEQUAÇÕES DE SISTEMA***, desde que estejam alinhados com o *Roadmap do Produto SISMEDEX* da Celepar;
- Desenvolvimentos de novas funcionalidades exclusivas para o cliente que estejam fora do escopo do Roadmap do Produto SISMEDEX da Celepar;
- Parametrização dos PCDTs e Procedimentos, ficando sob responsabilidade do cliente;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte da solução;
- Disponibilização de equipamento para uso do sistema em ambiente local do cliente;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema;
- Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso ao sistema.

4.2 CAPACITAÇÃO OPERACIONAL

As atividades referentes a capacitação operacional serão realizadas remotamente, por meio de conferência via internet, em ambiente disponibilizado pelo **CLIENTE**, no **período de 5 dias** úteis consecutivos e com **carga horária máxima de 30 horas**, não podendo incorporar outros serviços nem fracionar seu conteúdo ou carga horária.

4.2.1 REQUISITOS DE AMBIENTE DO CLIENTE

- Acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Sugerimos 16 estações de trabalho como computadores ou notebooks para uso por quinze usuários e um instrutor. Recomendamos que os equipamentos tenham configuração mínima compatível com um Intel Core i3, 4GB de RAM e monitor de 19”;
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para videoconferência;
- Recomendamos equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador que possibilitem receber capacitação por conferência remota;
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens;
- Dispor de um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE** a fim de garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

4.2.2 RESTRIÇÕES

- Recomendado máximo de 15 usuários por capacitação, eventual necessidade de grupo com maior capacidade deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR**.
- Capacitação limitada à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento.

4.2.3 PREMISSAS

- O participante deverá ter conhecimento técnico e de negócio na área e especialidade que receberá a capacitação operacional de uso do sistema;
- A capacitação operacional será realizada visando a preparação dos técnicos definidos pelo **CLIENTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema nas atividades envolvidas dos processos de trabalho e replicar o conhecimento.

4.3 OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

4.3.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A prestação de serviço de Operação, Suporte e Sustentação dos Sistemas de Informação visa executar atividades necessárias à utilização do sistema de forma adequada, isenta de erros e em conformidade com características técnicas demandadas pelo ambiente tecnológico de operação, obedecendo aos níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos, o serviço compreende as seguintes atividades:

- Operação dos sistemas no Data Center da **CELEPAR**;
- Monitoramento geral do desempenho dos sistemas no seu ambiente de operação;
- Gestão de incidentes de operação e correção de problemas;
- Suporte ao **Representante Técnico** do **CLIENTE** para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados à operação geral do sistema;
- Manutenção preventiva dos sistemas para evitar incidentes ou perda de seu desempenho;
- Realização de atualizações tecnológicas necessárias para manter o sistema operando sem riscos decorrentes da interoperabilidade com demais componentes do ambiente de operação da **CELEPAR**;
- Suporte ao **Representante Técnico** do **CLIENTE** quando houver problemas de entendimento a situações não documentadas nas funcionalidades dos sistemas.

4.3.2 CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço de Operação, suporte e sustentação dos Sistemas de Informação está vinculado à utilização de Sistemas de Informação em ambiente operacional gerido pela **CELEPAR**, a partir da sua implantação. As atividades previstas visam manter as condições projetadas de operação do sistema, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do sistema, manutenções corretivas e preventivas e interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores, quando da ocorrência ou prevenção de incidentes.

4.3.3 FORMA DE ATENDIMENTO

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a operar, monitorar, atuar sobre incidentes e efetuar as atividades de manutenção preventiva do sistema, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o serviço de

apoio à utilização do sistema ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade o que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

4.3.4 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de Operação, Suporte e Sustentação de Sistemas de Informação são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, testes e homologações.

4.3.5 REGISTRO DE CHAMADO TÉCNICO

Todo atendimento será solicitado a partir do registro de um ticket que deverá ser realizado diretamente pelo **CLIENTE** através de Portal de Serviços disponibilizado pela **CELEPAR**. O registro de chamado técnico e níveis de suporte serão executados conforme descrito no item **6 Responsabilidades do Cliente** e item **7 Responsabilidades da Celepar**, deste documento.

Para efeito da contabilização de tempo da atuação técnica sobre a solicitação, será considerado o registro no Portal de Serviços, que também será utilizado para a anotação das ações complementares que possam vir a ser necessárias.

4.4 CONSULTORIA ESPECIALIZADA

Os serviços de consultoria especializada visam o apoio para a **CONTRATANTE** nas demandas específicas relacionadas as regras de negócio, adequações técnicas no sistema e avaliação do processo de assistência farmacêutica. Estão previstos os seguintes serviços de consultoria especializada que poderão ser contratados por demanda:

4.4.1 CONSULTORIA PARA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATANTE

Este serviço de consultoria visa o apoio técnico especializado para a equipe técnica do **CONTRATANTE** relativo a dúvidas de interpretação legal, esclarecimento de regras de negócio, configuração da aplicação e avaliação do processo de assistência farmacêutica apenas para os sistemas contratados pelo **CONTRATANTE**.

O atendimento dos usuários do sistema deverá, obrigatoriamente, passar primeiramente pela equipe de suporte de primeiro nível no **CONTRATANTE**. As requisições de consultoria somente poderão ser realizadas pelo **Representante Técnico** do **CLIENTE**, através dos canais oficiais de atendimento na **CELEPAR**.

Toda solicitação de consultoria será encaminhada via **Ordem de Serviço** e avaliada pela **Equipe de Consultoria** sobre sua viabilidade técnica e previsão de esforço. Após avaliação e aceite, a solicitação será executada pela equipe responsável alocada para o serviço.

4.4.2 CONSULTORIA PARA ADEQUAÇÕES DE SISTEMA

Este serviço de consultoria visa o apoio técnico especializado para a equipe técnica do **CONTRATANTE** relativo adequações funcionais no sistema quando aceitas pela equipe técnica da **CELEPAR**. Poderá também ser contemplada como consultoria especializada os serviços de alta complexidade demandados pela **CONTRATANTE**.

Toda solicitação de consultoria será encaminhada via **Ordem de Serviço** e avaliada pela **Equipe de Consultoria** sobre sua viabilidade técnica e previsão de esforço. Após avaliação e aceite, a solicitação será executada pela equipe responsável alocada para o serviço. Em caso de inviabilidade da adequação, não conformidade com o *roadmap* do produto ou esforço desproporcional, a **CELEPAR** comunicará formalmente ao cliente e encerrará a Ordem de Serviço.

Após a execução da Consultoria, o **CONTRATANTE** terá 5 dias úteis para se manifestar, sendo após isso considerado atendido plenamente a demanda.

4.4.3 RESTRIÇÕES

A prestação do serviço de consultoria se limitará a dúvidas do processo do negócio e sustentação do sistema e não contempla dúvidas relativas a atividades de replicação da implantação ou capacitação.

O serviço será prestado remotamente, a partir da equipe da **CELEPAR** em Curitiba. As demandas e solicitações somente poderão ser realizadas pelo **Representante Técnico** do **CLIENTE** e através portal de atendimento disponibilizado pela **CELEPAR**.

A quantidade de horas de consultoria que ultrapassarem o limite acordado entre as partes será cobrada separadamente.

A prestação do serviço de Consultoria estará sujeita à disponibilidade de Equipe **CELEPAR**.

4.4.4 FORMA DE ATENDIMENTO

O **Representante Técnico** do **CLIENTE** encaminhará para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de **Ordem de Serviço**, descrevendo o escopo do serviço. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados, conforme detalhados no item **5.2 TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES**.

4.4.5 COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Na prestação dos serviços de Consultoria para a Contratante, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, testes e homologações.

4.4.6 REGISTRO DA ORDEM DE SERVIÇO

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelo **Representante Técnico** do **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas de melhoria de um ou mais módulos do sistema, a Ordem de Serviço poderá agrupar este conjunto de demandas.

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CONTRATANTE**:

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega;
- O esforço, previsto em horas, e correspondente valor para as atividades referentes ao Desenvolvimento de Requisitos Negociais, quando aplicáveis;
- Forma e modelo de aceitação dos produtos e serviços;
- A estimativa preliminar de esforço e valor para as atividades de implantação, quando aplicáveis;
- A alteração estimada do valor para operação do sistema, caso este venha a ser processado no Data Center da **CELEPAR**, quando aplicável.

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CONTRATANTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução das demandas. O **CONTRATANTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de Serviço**. Neste caso, se houver interesse do **CONTRATANTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

4.4.7 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Quando aplicável, as **Propostas de Execução de Serviços** autorizadas serão avaliadas pela **CELEPAR** e encaminhadas para a execução.

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada à respetiva Ordem de Serviço registrada pelo **CONTRATANTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de pontos de função efetivamente implementados ou horas efetivamente gastas, e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

4.4.8 MODIFICAÇÃO DE ESCOPO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CONTRATANTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade das demandas e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo, seja de natureza funcional ou de aspectos de qualidade da solução, incluídas questões de natureza tecnológica e que sejam propostas pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados.

Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

4.4.9 INTERRUPÇÃO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO

O **CONTRATANTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado nas **Propostas de Execução de Serviços**, estabelecendo novas condições de execução dos serviços demandados, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

4.4.10 PEDIDOS DE PRORROGAÇÃO DE PRAZOS

Ao longo da execução, o **CONTRATANTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanejar os prazos de entregas dos artefatos ou serviços previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

4.4.11 ENTREGAS E PROCESSO DE ACEITAÇÃO

Os produtos e serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**, podendo se constituir em módulos executáveis da solução, documentos orientativos, ou ainda em produtos intermediários que caracterizem objetivamente a realização das tarefas previstas na **Proposta de Execução de Serviços**. O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os produtos desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento serão disponibilizados ao **CONTRATANTE** para avaliação;
- Para cada entrega, o **CONTRATANTE** terá um prazo de até 10 (dez) dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CONTRATANTE**, os produtos entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** é emitido;

- Caso o **CONTRATANTE** entenda que os produtos entregues não estejam em conformidade com o estabelecido poderá rejeitar os produtos, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Para os produtos rejeitados, a CELEPAR realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CONTRATANTE**. Após as correções dos produtos, a CELEPAR devolverá ao **CONTRATANTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto no planejamento. Caso o produto seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas na definição de requisitos por parte do **CONTRATANTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **4.4.8 - MODIFICAÇÃO DE ESCOPO NA EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO**;
- Os períodos de avaliação de produtos entregues não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo **CONTRATANTE**, salvo em situações que demandem que o produto entregue devido à criticidade, possa impactar na disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

4.4.12 MENSURAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Para efeito de definição de preços de serviços, a contratação de demandas específicas de natureza tecnológica, relacionadas as regras de negócio ou avaliação do processo de assistência farmacêutica serão realizados por meio de estimativa de horas de serviços especializados.

4.4.13 VOLUMES ESTIMADOS PARA ORDENS DE SERVIÇO

As atividades referentes ao **CONSULTORIA ESPECIALIZADA** estão reservadas para realizar atividades previstas de consultoria para equipe técnica no processo de negócio e adequações do sistema. O valor estimado total quando contratado pelo **CLIENTE** será o limitador deste serviço ao longo do período contratual conforme definido no documento **ANEXO QUADRO DE VOLUMES E VALORES.**

5 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A atuação da **CELEPAR** frente a ocorrência de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá aos níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, conforme relacionado a seguir.

- **Severidade Alta**: incidente de operação do sistema que cause a sua total paralisação e inviabilidade completa de operação pelos usuários;
- **Severidade Média:** incidente de operação do sistema que comprometa a utilização de uma ou mais funcionalidades consideradas críticas do sistema;

- **Severidade Baixa**: incidente de operação do sistema que impacte mais de uma funcionalidade do sistema, porém não compromete a utilização geral das funcionalidades.

Para a entendimento e aplicação do Acordo de Nível de Serviço são apresentados os seguintes conceitos:

- **Incidente**: corresponde a uma indisponibilidade total ou parcial, não planejada, ou desempenho reduzido de um serviço de TIC;
- **Requisição**: corresponde a uma demanda para utilização do serviço de TIC em sua condição normal de uso e operação;
- **Tempo de Resposta (TR)**: tempo decorrido entre o cliente registrar sua solicitação (abertura de chamado) e a CELEPAR responder que recebeu a solicitação de forma pessoal ou digital, com ação ininterrupta até a solução ou alternativa de contorno para o problema;
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS)**: tempo acordado de Nível de Serviço estabelecido entre a **CELEPAR** e o **CLIENTE** para determinado serviço;
- **Meta**: Percentual de serviços da CELEPAR a serem prestados dentro do ANS;
- **Desempenho:** Percentual de serviços da CELEPAR realizados dentro do ANS.

5.1 TRATAMENTO DE INCIDENTES

A atuação da **CELEPAR** frente a sua ocorrência, registrados pelo **CLIENTE,** obedecerá aos Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Severidade	Impacto	Tempo de Resposta (h) TR
Alta	Todo o serviço ou sistema parou de funcionar (indisponibilidade total)	2
Média	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema pararam de funcionar (indisponibilidade parcial)	8
Baixa	Apenas alguns módulos do serviço ou sistema tiveram as funcionalidades impactadas porém não deixaram de funcionar (lentidão exagerada, desempenho reduzido)	16

Tabela 1 – Níveis de Severidade de Incidentes e ANS

O prazo para iniciar o atendimento para os incidentes começará a contar a partir do registro da solicitação, quando a solicitação for feita dentro dos horários previstos para a prestação de serviços ou, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo de serviço a ser iniciado. A atuação sobre os incidentes também obedecerá aos horários previstos para a prestação de serviços.

Para efeito do início de atividades de atuação técnica sobre o incidente, será considerado o registro na ferramenta de gerenciamento de incidentes, que também será utilizada para a anotação da retomada da normalidade dos serviços ou de ações complementares que possam vir a ser necessárias para solução de algum problema que tenha originado o incidente.

Caso o incidente tenha origem em componentes de software e hardware que dependam de intervenções de terceiros, esta informação deverá ser registrada, bem como os encaminhamentos sendo tomados e perspectiva de normalização.

Enquanto o atendimento do chamado de incidente ou requisição estiver sob a responsabilidade de terceiros ou do **CLIENTE**, a contagem do tempo de atuação será pausada, retomando quando estiver sob a atuação da **CELEPAR**.

Será considerado encerrado o incidente, para fins de contabilização do ANS, o momento do reestabelecimento da disponibilidade do serviço nos termos definidos para Níveis de Severidade e ANS, independente do registro da ação e fechamento do respectivo chamado.

Na abertura de vários incidentes relacionados a mesma origem, esses são referenciados pelo primeiro, não sendo contabilizados no processo. A atribuição dessa relação é prerrogativa da **CELEPAR**, cabendo a avaliação do ANS somente para o primeiro registro do agrupamento de incidentes.

5.2 TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES

A atuação da **CELEPAR** frente ao registro efetuado pelo **CLIENTE**, obedecerá aos Acordos de Nível de Serviço – ANS conforme o tipo de requisição e conforme os horários estabelecidos de prestação de serviços, relacionado a seguir:

Tipo de Solicitação de Serviço	Tempo de Resposta (h) TR
Requisição de Suporte	Até 4 horas corridas
Requisição de Consultoria e Sustentação	Até 16 horas corridas

Tabela 2 – Solicitações de Serviço e ANS

O prazo para iniciar o atendimento de requisições começará a contar a partir do registro da solicitação, quando a solicitação for feita dentro dos horários previstos para a prestação de serviços ou, caso contrário, a partir da primeira hora do próximo ciclo de serviço a ser iniciado.

5.3 INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES E REQUISIÇÕES

	Descrição
Indicador	**Taxa de Cumprimento do ANS**
Meta a cumprir	Cumprimento de **75**% do nível de serviço para todos tipos de solicitação de serviço (Incidentes e Requisições)
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Faixas de ajuste no pagamento	Maior ou igual a **75**% – Pagamento integral do serviço correspondente; Menor que **75**% ou igual a **55**% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Menor que **55**% ou igual a **35**% – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente; Menor que **35**% ou igual a **25**% – Glosa de 2 % sobre o valor do serviço correspondente; Menor que **25**% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente.

Tabela 3 – Indicadores de Nível de Serviço e Metas

A apuração mensal do indicador de nível de serviço para incidentes e requisições será feita com base na média aritmética das diferenças relativas de cumprimento do tempo de resposta e de solução de todos os tipos de solicitações de serviço finalizadas no mês.

TSA – Tempo Acordado para a Solicitação

TSR – Tempo Realizado para a Solicitação

DRT – Diferença Relativa dos Tempos para a Solicitação

TXC – Taxa de Cumprimento do Indicador

DRT = se >= 0 (TSR – TSA)/TSA * 100, senão = 0 (%)

TXC = 1 - MEDIA (DRT(1), DRT(2), …, DRT(x)) (%)

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões fora do controle direto da CELEPAR, tais como desastres naturais e ou não naturais, procedimentos que interfiram em rede de telecomunicações e ou energia elétrica fora dos limites da empresa, indisponibilidade de reposição junto a fornecedores, eventos de causas sociais e sanitárias, como isolamento social, bloqueios (lockdown), greve, pandemia serão comunicados e justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

6 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Designar um **Representante Técnico** do **CLIENTE** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico.

O **CLIENTE,** somente através do seu **Representante Técnico**, deve formalizar as solicitações ou requisições, via **Portal de Serviços**, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico.

O **CLIENTE**, após a implantação do sistema e a capacitação operacional, deve fornecer o Suporte de Primeiro Nível (Nível 1) para os usuários do sistema. No suporte de Nível 1 estão incluídos, tipicamente, as seguintes tarefas:

- Cadastro de novas farmácias;
- Troca de farmacêutico responsável da farmácia;
- Habilitação de colaborador para usar o **SISMEDEX** na respectiva farmácia;
- Gestão de colaboradores ativos e inativos do **SISMEDEX**;
- Parametrização do **SISMEDEX** (parâmetros estaduais, procedimentos estaduais, PCDTs próprios e do Ministério da Saúde, estabelecimentos de assistência de saúde e médicos de referência para patologias, medicamentos judiciais e demais configurações das unidades de assistência farmacêutica);
- Suporte as dúvidas operacionais nas Farmácias,
- Conhecer a portaria do **CEAF** (Componente Especializado da Assistência Farmacêutica) e a operacionalização dos processos no **SISMEDEX.**

7 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A **CELEPAR** é responsável em fornecer os serviços com os recursos computacionais necessários e nas condições de prestação descritos no presente documento.

A **CELEPAR** efetuará o tratamento de incidentes no regime 24 horas x 7 dias por semana para pedidos através do Portal de Serviços. As requisições de serviço serão atendidas em horário comercial por solicitações de serviço.

A **CELEPAR** prestará Suporte Técnico Segundo Nível (Nível 2) para o **Representante Técnico** do **CLIENTE**. No suporte técnico de Nível 2 são incluídos o esclarecimento e orientações sobre regras e procedimentos operacionais suportados pelo **SISMEDEX** bem como, a verificação de possíveis problemas em relação ao mal funcionamento ou instabilidades de operação.

A **CELEPAR** deve informar ao **CLIENTE**, com antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção que possam causar prejuízo para a operação dos serviços. Somente serão informadas as manutenções que interfiram no funcionamento dos serviços, ficando dispensado o envio prévio de informação sobre interrupções para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção de serviços acessórios que não causem prejuízo para a operação dos serviços. As interrupções que causem prejuízo na operação dos serviços e sejam necessárias para a manutenção do sistema serão realizadas em datas a serem negociadas previamente.

8 AMBIENTE COMPUTACIONAL

A **CELEPAR** mantém um ambiente central de processamento voltado para as necessidades dos sistemas de Informações de caráter corporativo, de alta complexidade, que geram grandes volumes de acessos a dados ou que demandam disponibilidade diferenciada.

O ambiente está estruturado e é mantido dentro do conceito denominado na área da Tecnologia da Informação e Comunicação como Data Center (Centro de Dados), concentrando recursos computacionais de alta tecnologia e alta performance. Essa concentração facilita a instalação, o monitoramento contínuo, a integração de dados e o compartilhamento de recursos, otimizando os investimentos e os resultados obtidos.

O Data Center da **CELEPAR** é composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, Blades, Computadores), unidades de armazenamento (Servidores de Banco de Dados, Storages, Soluções de Backup), unidades de conexão (Equipamentos de Rede, Ligação com a Internet, Switches de Comunicação) e unidades de software (Banco de Dados, Softwares necessários para o funcionamento das aplicações e Sistemas Operacionais), que se interligam entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente.

Além dos itens tecnológicos (software, hardware, infraestrutura, etc) existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento do Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por

parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;

- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme antifumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;
- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet;

Esse ambiente computacional é composto também por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão:

- Servidores de Banco de Dados;
- Servidores de aplicação;
- Servidores de rede;
- Servidores de Web Services;
- Outros servidores cuja necessidade e peculiaridade sejam necessárias para atender as necessidades dos sistemas e aplicações do **CLIENTE**;
- Serviço de Backup: Compreende os serviços de configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**, definidos pela contratante.

9 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços que contemplam a solução serão executados nas dependências da **CELEPAR**, localizada na cidade de Curitiba, sendo prestados integralmente de forma remota. O **CLIENTE** deve dispor o acesso remoto para a CELEPAR ao seu ambiente e infraestrutura quando houver necessidade.

10 HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os regimes de prestação dos diversos serviços previstos neste contrato estão relacionados à criticidade dos Sistemas de Informações envolvidos. Desta forma, a **CELEPAR** oferece os seguintes regimes de prestação de serviço:

REGIME INTEGRAL: Operação dos sistemas no Data Center **CELEPAR** no padrão de 24 horas x 7 dias por semana, salvo a necessidade de janelas de interrupção previamente negociadas com o **CLIENTE**. Neste regime estão incluídas as solicitações para tratamento de incidentes, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos, com atuação dentro do horário padrão das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00 ou em atendimento emergencial das 19:00 as 07:00 horas.

REGIME COMERCIAL: Tratamento de solicitações relativas ao suporte e sustentação, registradas pelo **CLIENTE**, no padrão de 8 horas x 5 dias por semana, dentro do horário das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

SERVIÇO	REGIME DE SERVIÇO PRESTADO
Implantação do Sistema e Capacitação Operacional	COMERCIAL
Operação dos Sistemas de Informação	INTEGRAL
Suporte e Sustentação dos Sistemas de Informação	COMERCIAL

11 VOLUMES CONTRATADOS

O faturamento da solução SISMEDEX é definido pelos volumes dos serviços contratados e utilizados conforme a necessidade do cliente, visando manter a operação dos serviços com qualidade, eficiência e previsibilidade. Os volumes dos serviços são planejados em conjunto com o cliente e devem respeitar as quantidades mínimas e máximas de cada serviço descritos no **Anexo Quadro de Volumes e Valores**.

Cada serviço possui uma métrica de cálculo de contabilização e faturamento para o cliente. Na tabela a seguir são definidas as unidades de medidas de cada serviços a serem aplicadas na contabilização do faturamento da solução.

Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Contratada	Faturamento	Definição
Serviço de Implantação	Unidade de Implantação		Por demanda	Valor unitário faturado por demanda de implantação, executada conforme necessidade do cliente.

Serviço de Capacitação	Unidade de Capacitação		Por demanda	Valor unitário faturado por demanda de capacitação, executada conforme necessidade do cliente.
Serviço de Consultoria Especializada	Hora de Consultoria		Por demanda	Valor unitário de hora de consultoria faturado por demanda, executada conforme necessidade do cliente.
Serviço de Operação, Suporte e Sustentação	Milheiro de Dispensação		Mensal	Serviço faturado pela quantidade de milheiros de dispensações de medicamentos executadas para pacientes no período de um mês.
Serviço Envio de Mensagem SMS	Milheiro de SMS		Mensal	Serviço faturado pela quantidade de milheiros de mensagens de SMS enviadas para comunicação com pacientes no período de um mês.
Serviço de Informações Estratégicas Business Intelligence (BI)	Chave de acesso		Mensal	Valor unitário de chave de acesso ao módulo de BI para uso de colaboradores gestores, faturado mensalmente.
Gestão de Documentos Celepar (GED)	Milheiro de Documentos Assinados		Mensal	Serviço faturado pela quantidade de milheiros de documentos assinados eletronicamente com certificado padrão ICP-Brasil.
	Milheiro de Documentos Mantidos		Mensal	Serviço faturado pela quantidade de milheiros de documentos mantidos disponíveis para acesso.